

Globalna pravila i obavijest društva CWT o zaštiti privatnosti

Posljednje ažuriranje u svibnju 2018.

Vaša je privatnost važna

Carlson Wagonlit Travel (CWT Global B.V. i pridružena društva, pod zajedničkim nazivom CWT) društvo je za upravljanje putovanjima koje posluje u mnogim zemljama diljem svijeta. Korporativnim klijentima pružamo usluge povezane s poslovnim putovanjima i gostoprimstvom, kao i sastancima te događajima.

Društvo CWT predano je transparentnosti i čuvanju vaše mrežne privatnosti, te prepoznaje potrebu za odgovarajućom zaštitom i upravljanjem osobnim podacima koje s nama dijelite.

U Globalnim pravilima i obavijesti o zaštiti privatnosti navedeno je koje osobne podatke prikupljamo, na koji ih način upotrebljavamo i s kim ih dijelimo u okviru pružanja usluga te prilikom vaših posjeta našim internetskim stranicama i mrežnim alatima.

Zašto prikupljamo osobne podatke?

Osobni podaci informacije su s pomoću kojih vas identificiramo pri pružanju usluga. Uporaba, obrada ili prijenos vaših osobnih podataka reguliraju se mjerodavnim zakonima i propisima o zaštiti i privatnosti podataka.

CWT prikuplja osobne informacije o (i) korporativnim klijentima, njihovim putnicima i sudionicima sastanaka te događaja radi izvršenja trgovačkih ugovora zaključenih s klijentima te o (ii) posjetiteljima i korisnicima internetskih stranica društva CWT. Svrhe za koje prikupljamo osobne informacije odnose se na pružanje usluga povezanih s poslovnim putovanjima, gostoprimstvom te sastancima i događajima, kao što su:

- rezervacije putovanja, prijevoza i usluge smještaja,
- rezervacije sastanaka i događaja, uključujući nabavu oznaka i pribora,
- ugostiteljske i audiovizualne usluge,
- pomoć pri podnošenju zahtjeva za izdavanje vize,
- upravljanje računima i naplata,
- izvještavanje o usklađenosti klijenata s pravilima putovanja i konsolidaciji troškova,
- prijenos ključnih informacija o putovanju, uključujući itinerare i upozorenja, kao i ažuriranja proizvoda i usluga društva CWT, uključujući ankete o zadovoljstvu korisnika,
- otkrivanje i sprečavanje prijevara, uključujući, ako je to relevantno, sigurnosne provjere i sankcije u skladu s lokalnim mjerodavnim zakonima,
- analiza lokalnog tržišta.

Stoga su osobni podaci koje prikupljamo potrebni za izvršavanje ugovora s korporativnim klijentima te bez njih ne bismo mogli ispuniti njihove potrebe i zahtjeve u pogledu putovanja, smještaja ili sastanaka i poslovnih događanja.

Osim toga, prikupljamo podatke o poslovnim kontaktima za potrebe izravnog marketinga (što je opisano u Obavijesti o izravnoj marketinškoj komunikaciji).

Koje osobne informacije prikupljamo?

Osobni podaci koje prikupljamo za navedene svrhe mogu uključivati: ime, prezime, broj telefona, adresu e-pošte i poštansku adresu, naziv društva, spol, datum rođenja, način plaćanja i broj kartice, putne preferencije (sjedalo, obrok, pušenje, posebne usluge itd.), pojedinosti o putovnici i vizi, evidenciju podataka o putnicima (PNR, Passenger Name Record) kao i informacije o bliskim srodnicima.

Osim toga, CWT prikuplja podatke za kontakt posjetitelja internetskih stranica društva CWT putem mrežnih obrazaca „Obratite nam“ se koji sadržavaju polje za ime, prezime, broj telefona, adresu e-pošte i poštansku adresu, naziv društva.

Kako prikupljamo ili dobivamo vaše osobne informacije?

Pri pružanju usluga korporativnim klijentima kojima pružamo usluge organizacije putovanja i smještaja izrađuje se elektronički „Profil putnika“ u zaštićenom alatu društva CWT koji se naziva CWT Portrait. Osobne informacije unose se putem izvora podataka korporativnih klijenata i/ili ih unosi putnik ili ovlašteni organizator putovanja. Informacijama s profila može se pristupiti i putem pružatelja usluga mrežnog alata za rezervacije (OBT, online booking tool) ako naši klijenti zatraže usluge takvog pružatelja usluga.

Pri organizaciji sastanaka i događanja za korporativne klijente CWT obrađuje popis imena sudionika i podataka o sudionicima koji su dobiveni izravno od klijenata ili posredno putem mrežnih pružatelja usluga upravljanja koje klijent može odabrati.

Kako upotrebljavamo vaše osobne podatke?

Vaše osobne podatke upotrebljavamo za pružanje usluga opisanih u našim ugovorima o suradnji.

Primjerice, prilikom rezervacije CWT obrađuje PNR koji sadrži osobne podatke koje smo dobili zajedno s informacijama o rezervaciji koje su potrebne za ispunjavanje putnog zahtjeva, a u određenim slučajevima zajedno s dodatnim informacijama koje su potrebne za usklađivanje s lokalnim propisima koji se odnose na putovanja, kao što su Program sigurnosti leta u SAD-u i Napredni putnički informacijski sustav koji je na snazi u drugim zemljama kao što su UK i Kina.

Koliko dugo čuvamo vaše osobne podatke?

Vaše osobne podatke zadržavamo onoliko dugo koliko je potrebno za izvršavanje ugovora i pružanje usluga, odgovaranje na upite korporativnih klijenata o

prošlim putovanjima i drugim poslovnim aktivnostima te za usklađivanje sa zakonskim obvezama, ispunjavanje regulatornih zahtjeva kao što su zakoni o financijskom izvješćivanju, rješavanje sporova, potraživanja ili parnica.

Sa kime dijelimo vaše osobne informacije?

Za potrebe ostvarivanja rezervacija putovanja i gostoprimstva te u skladu s praksom sektora turizma CWT mora dijeliti prikupljene i obrađene osobne informacije (obično PNR) s različitim turističkim dobavljačima treće strane, kao što su:

- pružatelji usluga iz sektora turizma, primjerice zrakoplovne kompanije, hoteli, poduzeća za najam automobila,
- OBT-ovi,
- pružatelji usluga zaštite i sigurnosti,
- globalni distribucijski sustavi (GDS, Global Distribution Systems), koji se odnose na računalne mrežne sustave koji omogućuju transakcije povezane s putovanjima i organiziranjem smještaja između pružatelja usluga iz sektora turizma i tvrtki za upravljanje putovanjima kao što je CWT sakupljanjem evidencije u stvarnom vremenu (broja hotelskih soba, dostupnih sjedala u avionu i automobila itd.);
- računalni sustavi za rezervaciju, odnosno sustavi za rezervaciju koje upotrebljavaju pružatelji usluga (zrakoplovne kompanije, hoteli itd.) i koji vode evidenciju (broja hotelskih soba, dostupnih sjedala u avionu i automobila itd.)
- društva za kartično plaćanje i
- s vremena na vrijeme, u skladu s regulatornim zahtjevima, državna tijela kao što su pr. Ministarstvo domovinske sigurnosti u SAD-u.

Kada strane u sektoru turizma ne bi međusobno dijelile te osobne informacije, putovanja ne bi bila moguća.

Za potrebe organizacije i upravljanja sastancima i događanjima naših klijenata te u skladu s praksom sektora CWT mora dijeliti prikupljene i obrađene osobne informacije s različitim dobavljačima treće strane, kao što su:

- pružatelji usluga prijevoza (automobilskog i autobusnog),
- pružatelji usluga nabave oznaka i pribora,
- pružatelji ugostiteljskih usluga (za potrebe prehrane),
- društva za pružanje audiovizualnih usluga (za prezentacije i konferencije).

Osim toga, CWT se koristi određenim ovlaštenim obrađivačima treće strane (podizvođačima) za upravljanje određenim administrativnim i informatičkim alatima i platformama. Ti podizvođači mogu pristupiti vašim osobnim podacima, ali samo za i u ime društva CWT te prema njegovim uputama, i dužni su pridržavati se pravila, postupaka i procesa društva CWT te poštovati mjerodavne zakone o privatnosti.

Zadržavamo pravo na otkrivanje osobnih podataka ako nas na to obvezuje zakon ili ako u dobroj vjeri smatramo da je takav postupak opravdano potreban radi usklađenosti sa svim mjerodavnim zakonima.

Prenose li se vaši osobni podaci izvan područja EU-a/EGP-a?

S obzirom na to da su usluge društva CWT međunarodnog karaktera, međunarodni prijenos osobnih podataka obavlja se putem društva CWT, pridruženih društava, zajedničkih ulagača i globalne mreže partnera radi podrške uslugama povezanim s putovanjima kao što su izdavanje zrakoplovnih karata i zahtjevi za tehničku pomoć, kao i upravljanje sastancima i događanjima.

U okolnostima u kojima se osobni podaci prenose ili se pohranjuju na središnjoj lokaciji u zemljama u kojima na snazi nije slična razina zaštite kao u vašoj državi, u slučajevima u kojima je to relevantno društvo CWT poduzelo je mjere kako bi osiguralo primjerenu razinu zaštite prenesenih podataka zaključivanjem odgovarajućih ugovora o prijenosu podataka među društvima na temelju europskih standardnih ugovornih klauzula (koje su poznate i kao ogledne klauzule EU-a).

Kako osiguravamo zaštitu vaših osobnih podataka?

Neprekidno implementiramo i održavamo odgovarajuće administrativne, organizacijske, tehničke mjere te mjere fizičke sigurnosti kako bismo osigurali povjerljivost, cjelovitost, dostupnost i otpornost naših sustava u kojima se vaši osobni podaci obrađuju. Te se mjere prate kako bi se spriječilo slučajno ili nezakonito uništavanje, izmjena ili bilo kakvo neovlašteno otkrivanje ili pristup vašim osobnim podacima, ili drugi nezakoniti oblici obrade.

Usklađenost s ovim Pravilima i zakonima o zaštiti podataka

Svi subjekti unutar grupe CWT pridržavaju se ovih Pravila i obavijesti o zaštiti privatnosti te su predana usklađenosti sa svim mjerodavnim načelima i propisima o privatnosti.

Obavijest o izravnoj marketinškoj komunikaciji

Pri posjetu internetskim stranicama i mrežnim alatima društva CWT uvijek možete odbiti otkriti određene informacije. Ako odbijete otkriti informacije koje tražimo, i dalje ćete moći posjećivati većinu internetskih stranica društva CWT, ali možda nećete moći pristupiti određenim uslugama koje uključuju našu interakciju s vama.

Ako od nas dobijete obavijest o našim proizvodima i uslugama, to znači da ste vi ili vaše društvo zatražili takvu obavijest ili smatramo da bi obavijest mogla zanimati vas ili vaše društvo. U određenim slučajevima vaše podatke za kontakt prikupit ćemo putem javno dostupnih izvora ili putem treće strane s kojom ste vi ili vaše društvo dogovorili daljnje dijeljenje. Oslanjamo se na svoj legitimni interes za slanje obavijesti o svojim proizvodima i uslugama. Međutim, ako više ne želite dobivati obavijesti u okviru marketinške komunikacije, kliknite na poveznicu „odjava“ na dnu obavijesti i vaši se podaci za kontakt više neće upotrebljavati za tu svrhu.

U slučajevima kada za upravljanje našim marketinškim kampanjama angažiramo podizvođače treće strane, oni to čine u naše ime i prema našim uputama te osiguravamo da su obvezni pridržavati se naših pravila i mjerodavnih zakona o privatnosti te da ne upotrebljavaju vaše podatke ni za koju drugu svrhu osim dogovorene.

Kao globalni pružatelj usluga upravljanja putovanjima, možda ćemo vaše osobne podatke prenositi izvan Europske unije i Europskog gospodarskog prostora. Kada podatke prenosimo u zemlju koju Europska komisija ne smatra zemljom s odgovarajućom razinom zaštite, osigurat ćemo odobrenje takvih prijenosa putem priznatih europskih standardnih klauzula (koje su poznate i kao „europske ogledne klauzule“) kako bismo zaštitili vaša prava.

Društvo CWT zadržava vaše informacije isključivo onoliko dugo koliko želite dobivati / nastaviti dobivati naše obavijesti u okviru marketinške komunikacije i/ili koliko je potrebno za pridržavanje zakonskih obveza, sudskog naloga ili regulatornih propisa, te kako bi ispunilo vaš zahtjev za „odjavu“ sa naše marketinške komunikacije.

Vaša prava

Imate nekoliko prava u odnosu na svoje osobne podatke, kao što su pravo pristupa podacima koje CWT prikuplja o vama, pravo ispravka, pravo brisanja, pravo prigovora obradi vaših osobnih podataka na legitimnoj osnovi.

Ako želite ostvariti svoja prava, primjerice podnijeti zahtjev za pristup ili zahtjev za ispravak, kliknite na ovu poveznicu putem koje ćete pristupiti našem obrascu ZPI-a za obradu vašeg zahtjeva.

Na raspolaganju smo vam za svaki potencijalni upit (možete nam se obratiti na dolje navedenu adresu e-pošte), zahtjev ili rješenje problema, uključujući reklamacije. Reagirat ćemo na razini brige kakvu imate pravo od nas očekivati. Međutim, ako ne budete zadovoljni našom reakcijom u tim slučajevima te ovisno o zemlji u kojoj živite, možda ćete imati pravo podnijeti prigovor nadzornom tijelu za zaštitu podataka.

Podaci za kontakt

Želite li se obratiti društvu CWT s pitanjima ili problemima u vezi s ovim Globalnim pravilima i obavijesti o zaštiti privatnosti, pišite na adresu globalprivacy@carlsonwagonlit.com.

Ova se pravila mogu mijenjati. Promjene će se s vremena na vrijeme objavljivati na ovoj internetskoj stranici, stoga redovito provjeravajte stranicu.